



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Evaluación y seguimiento de proveedores críticos (SGCUV-GE-F-30)

Fecha		
Día	Mes	Año
22	01	2025

Entidad Académica o dependencia	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
Proceso nivel 2:	
Proceso nivel 3:	Respaldos de información administrativa
Producto o servicio:	Servicio de soporte y mantenimiento
Proveedor	Hewlett Packard Enterprise México
Justificación:	Es el proveedor que brinda los servicios de soporte y mantenimiento de componentes tecnológicos.
Periodo:	01 enero al 31 diciembre 2024

Aspecto	% de cumplimiento	Descripción
Calidad	100%	Los servicios y productos suministrados por el proveedor han cubierto las necesidades de la Universidad, ofreciendo asistencia remota y en sitio de personal especializado, garantía de los equipos y reemplazo de componentes con refacciones originales o equivalentes marca Hewlett Packard Enterprise.
Tiempo de entrega	90%	Tanto en las adquisiciones, como en el servicio de soporte contratado, han cumplido con el tiempo establecido en las órdenes de compra y los contratos respectivamente.
Atención	95%	De acuerdo al protocolo establecido por el proveedor para brindar los servicios de instalación de la infraestructura y en el servicio de soporte, se ha gestionado el apoyo requerido por la Universidad.

Nota: Es recomendable que la evaluación se actualice cada vez que elaboren el Informe sobre el desempeño de los procesos como información de entrada para el mismo y se tenga un histórico que sirva para asegurar que se sigue cumpliendo o no y en qué porcentaje.

Ericka Fernández Flores
Jefa de Departamento de Soporte Técnico

Rafael Gómez Quezada
Director de Servicios Informáticos Administrativos

Propone

Autoriza

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.